

1 Рассмотрение апелляций и жалоб

- 1.1 Клиенты Органа по сертификации могут направлять свои апелляции/жалобы письменно в свободной форме в виде писем, заявлений и т.п.
- 1.2 Жалобы могут поступать как от клиентов, так и от других заинтересованных сторон.
- 1.3 Предъявление апелляции/жалобы не приостанавливает действие принятого решения.
- 1.4 Апелляции/жалобы принимаются к рассмотрению Органом по сертификации не позднее 1 месяца от даты принятия решения по сертификации.
- 1.5 Все поступившие письменные заявления по апелляциям/жалобам регистрируются и направляются руководителю Органа по сертификации.
- 1.6 При получении апелляции/жалобы руководитель Органа по сертификации, или лицо его замещающее, рассматривает, имеет ли она отношение к деятельности Органа по сертификации.
- 1.7 Если апелляция/жалоба имеет отношение к деятельности Органа по сертификации, то она принимается к дальнейшему рассмотрению.
- 1.8 О получении официальной апелляции/жалобы и правомочности её отношения к деятельности Органа по сертификации податель претензии уведомляется письменно в течении 3-х рабочих дней.
- 1.9 Орган по сертификации должен извещать сертифицированное лицо о любых подтвержденных жалобах, в которых о нем идет речь.
- 1.10 Срок рассмотрения жалобы Органом по сертификации – не более 1 месяца со дня уведомления о принятии к рассмотрению.
- 1.11 При признании апелляции/жалобы правомочной руководитель Органа по сертификации или лицо, его замещающее, назначает ответственного или комиссию по ее рассмотрению и, при необходимости, разработке корректирующих мероприятий по окончании рассмотрения.
- 1.12 Все решения в процессе обработки апелляции/жалобы должны приниматься, анализироваться и утверждаться лицами, не участвовавшими в деятельности по сертификации, к которой относится данная претензия.
- 1.13 Персонал (в том числе управленческий), который оказывал консалтинговые услуги заявителю апелляции или работал на него, не может в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма привлекаться органом по сертификации к работе по апелляции.
- 1.14 Ответственный или комиссия по рассмотрению апелляции/жалобы собирает и анализирует всю информацию и документацию, относящуюся к предмету апелляции/жалобы, для подготовки и принятия решения.
- 1.15 Ход расследования и анализа апелляции/жалобы документируется.
- 1.16 Для соблюдения требований по конфиденциальности объем и необходимость разглашения материалов расследования апелляции/жалобы и решения по ней Орган по сертификации определяет по согласованию с подателем апелляции/жалобы.
- 1.17 При необходимости или по запросу заявителю предоставляется информация о ходе рассмотрения апелляции/жалобы.
- 1.18 Окончательное решение по апелляции/жалобе принимает руководитель Органа по сертификации на основании результатов расследования.
Решение должно содержать:
 - при правомочности апелляции/жалобы – срок, место и способ ее удовлетворения;
 - при отказе в удовлетворении апелляции/жалобы – причины отказа, со ссылкой на соответствующие нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- 1.19 Решение по апелляции/жалобы и окончании процесса её рассмотрения передается заявителю в письменном виде посредством средств связи, обеспечивающих документирование отправки, или лично в руки, в течении 3-х рабочих дней от даты принятия решения.
- 1.20 Все материалы по расследованию каждой апелляции/жалобы архивируются.

2 Арбитражные испытания и корректирующие мероприятия

- 2.1 При необходимости проведения повторных или дополнительных испытаний (экспертиз, арбитражного испытания и т.п.) в ходе расследования или решения по апелляции/жалобе, Орган по сертификации официально информирует об этом подателя апелляции/жалобы.
- 2.2 Повторные, дополнительные, арбитражные испытания выполняются посредством независимого испытательного учреждения.
- 2.3 По проведению арбитражных, повторных и прочих испытаний, а также по выбору испытательного учреждения с подателем апелляции/жалобы достигается письменное соглашение.
- 2.4 Если в результате испытаний апелляция/жалоба признана правомочной, то затраты по арбитражному испытанию несет Орган по сертификации.
- 2.5 Если же в результате арбитражного испытания доказано, что результаты повторных испытаний тождественны полученным ранее при сертификации, то затраты несет податель апелляции/жалобы.
- 2.6 По окончании расследования, при необходимости и на основании выясненных причин, намечаются и документируются корректирующие действия.
- 2.7 Корректирующие действия должны соответствовать величине влияния проблемы и быть достаточно эффективными для того, чтобы устранить проблему и препятствовать ее повторному возникновению.
- 2.8 Все принятые решения и корректирующие действия не должны приводить к дискриминирующим действиям против подателя апелляции/жалобы.
- 2.9 Все принятые и осуществленные корректирующие действия должны быть включены в программу внутренних аудитов для мониторинга их эффективности.
- 2.10 Все апелляции/жалобы, решения по ним и корректирующие действия должны быть включены в ежегодный обзор руководства.

И. Яковлев
Руководитель Органа по сертификации

04.10.2016